



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

LA ROTACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ
S.A.C. EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, EN EL AÑO 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

AVALOS YATACO, PERCY JESÚS

ASESOR:

DR. JOSÉ JORGE, RODRIGUEZ FIGUEROA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

Año 2016

PÁGINA DE JURADO

DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JOSÉ JORGE
PRESIDENTE

DR. LEON ESPINOZA LESSNER AUGUSTO
SECRETARIO

DR. DIAZ SAUCEDO ANTONIO
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por iluminar y custodiar mi camino.

A mis amados padres Teodoro Avalos y Olga Yataco, quien con consejos y cariño han inculcado en mí, amor, perseverancia y sacrificio para concretar mis sueños.

A mis hijos Eddy y Lisset quienes son pieza clave en mi empeño por avanzar y completar mis proyectos.

A mi pareja Rosa, quien me acompaña en las buenas y malas, siendo mi anclaje a tierra.

A mis hermanos quienes me apoyaron en momentos difíciles de mi vida.

A mis sobrinas, sobrinos y demás familiares quienes con sus anécdotas he conocido pasajes nuevos y emocionantes de la vida.

A mis mejores amigos Oscar y Sandro de quienes aprendí ser humilde en los momentos de éxito.

Mi gratitud a cada uno de ustedes mis estimados.

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi gratitud a mis asesores Dr. Jorge Rodríguez, Dr. Henry Huamanchumo y Dr. Gerardo Ludeña, por la enseñanza y apoyo recibido, así como la experiencia y recomendaciones transmitidas.

A todos mis estimados profesores de carrera de la Universidad Cesar Vallejo, quienes me enseñaron a ser lo que ahora soy, un profesional competitivo en el mercado.

A mi Gerente Mg. Karen Álvarez, quien me brindo las facilidades en el Corporativo Overall para gestionar mi desarrollo de tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Percy Avalos Yataco con DNI N° 10687655, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 15 de Julio del 2016

Percy Jesús Avalos Yataco

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC. EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, EN EL AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Percy Jesús Avalos Yataco

El Autor

Índice

PÁGINA DE JURADO.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2. Antecedentes.....	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	17
1.3.1. Rotación de personal	18
1.3.2. Calidad	21
1.4. Formulación del Problema	26
1.4.1. Problema General	26
1.4.2. Problemas Específicos	26
1.5. Justificación de estudio.....	26
1.5.1. La Justificación práctica	26
1.5.2. La Justificación teórica	26
1.5.3. La Justificación metodológica.....	27
1.6. Hipótesis.....	27
1.6.1. Hipótesis General.....	27
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	27
1.7. Objetivos	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos	27
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de la Investigación	29
2.1.1. Diseño de Investigación: No experimental y Transversal.	29

2.1.2. Tipo de estudio: Descriptivo – Correlacional.....	29
2.1.3. Nivel de investigación.....	30
2.2. Variables para la Operacionalización.....	30
2.2.1. Variable Rotación de Personal	30
2.2.2. Variable Calidad de Servicio.....	30
2.2.3. Operacionalización de las variables	32
2.3. Población y muestra.....	33
2.3.1. Población	33
2.3.2. Muestra	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.	34
2.5. Método de Análisis de Datos	35
2.6. Aspectos Éticos	35
III. RESULTADOS.....	36
3.1. Pruebas paramétricas.....	36
3.2. Prueba de la Hipótesis.....	36
3.2.1. Prueba de Hipótesis General.....	36
3.2.2. Hipótesis Específica Identidad.....	37
3.2.3. Hipótesis Específica Renuncia	38
3.3. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
VIII. ANEXOS.....	55

RESUMEN

El Principal objetivo de la investigación es determinar cómo influye, La rotación de Personal y su Relación con la calidad de servicio de la empresa América Móvil Perú SAC. distrito de Miraflores, en el año 2016.

Para lo cual se ha desarrollado la investigación en el año 2016, luego de haber identificado el problema científico que está relacionado con la Variable Calidad de Servicios en la Empresa América Móvil Perú SAC. Ha sido necesario recurrir a diferentes fuentes de información, tales como Tesis, revistas especializadas, libros y toda información anterior relacionada a la presente investigación, las cuales me han permitido, delimitar y darle el enfoque pertinente. Se ha utilizado una metodología lógica coherente, con la realidad de los hechos, siendo el tipo de Investigación, Descriptiva Correlacional.

El Diseño de la presente investigación es; no experimental, siendo las Variables; Rotación de Personal considerada como la variable Independiente y la Calidad de Servicios, considerada como Variable Dependiente, con los cuales se ha procedido a operacionalizar la presente investigación.

Se ha considerado una Población conformada por 140 colaboradores que tiene relación directa con la atención al público usuario de América Móvil Perú SAC. Siendo una muestra estadística representativa, la misma que consta de 103 colaboradores, para lo cual se ha considerado un margen de error del 5% y 95% de aceptación. Se ha realizado el trabajo de campo, para lo cual se ha utilizado la Técnica de las encuestas, utilizando como Instrumentos un cuestionario de 20 preguntas por cada Variable. Dando como resultado una Confiabilidad del 90.6 %, y el grado relación de 86.6 %.

Por, ultimo al ser un tipo de Investigación correlacional, se ha logrado identificar las sub variables que se relacionan negativamente y la sub variables se relaciona positivamente, ante la Variable Calidad de Servicios.

Concluyendo que las Sub variables identidad organizacional y renuncia en la rotación de personal, se relacionan positivamente en la presente investigación.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence "Staff turnover and its relationship with the quality of service the company America Móvil Perú S.A.C. In the district of Miraflores, in 2016 ".

For which it has developed research in 2016, after having identified the problem that is related to the variable quality of services in the company América Móvil Perú S.A.C. Has been necessary to use different sources of information, such as thesis, journals, books and all previous information relating to this investigation, which allowed me to delimit and give the relevant approach. We used a methodology consistent logic, with real facts, being the type of research, descriptive.

The design of this research is; not experimental, with the variables; Staff turnover considered as the independent variable and the quality of services, considered as the dependent variable, quality of service, which has proceeded to operationalize this investigation.

It was considered a population consisting of 140 employees who have direct relationship with the customer service users América Móvil Perú S.A.C. Being a representative statistical sample, it consists of 103 employees, for which it has been considered a margin of error of 5% and 95% acceptance.

It has completed the fieldwork for which was used the survey technique, using as instruments a questionnaire 20 questions for each variable. Reliability resulting in a 90.6% and 86.6% relative degree. For, the last being a kind of explanatory research, it has been able to identify the variables that influence negatively sub and sub variables that influence positively, given the variable quality of services.

Concluding that the Sub variables and organizational identity resignation in turnover, positive influence in this investigation.